

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Profil Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga

- a. Sejarah Singkat Perusahaan Asuransi Takaful Keluarga dan Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin.

Di Indonesia, perusahaan asuransi jiwa syariah pertama adalah Takaful Keluarga. Mulai dibuka pada tahun 1994, Takaful Keluarga menciptakan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi yang sesuai syariah termasuk perlindungan jiwa, jaminan kesejahteraan, pengaturan pendidikan anak, perencanaan usia lanjut, dan menjadi mitra terbaik dalam perencanaan investasi.

Untuk meningkatkan pada kualitas pelayanan dan operasional, Takaful Keluarga telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 dari Det Norske Veritas (DNV), Norwegia, pada bulan November 2009 sebagai standar dunia terbaru untuk sistem manajemen mutu. Takaful Keluarga memiliki tenaga pemasaran yang terlisensi oleh Asosiasi Takaful Keluarga dari tahun ke tahun, terbukti dengan diraihnya penghargaan bergengsi yang dipersembahkan oleh berbagai lembaga. Takaful Keluarga terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan diawasi oleh mereka.

Takaful Keluarga telah memprioritaskan untuk mempertahankan dan mengembangkan jaringan layanannya di seluruh Indonesia. Takaful Keluarga adalah pilihan yang lebih disukai untuk menyediakan solusi perlindungan jiwa dan perencanaan investasi yang sesuai syariah bagi masyarakat Indonesia dengan pengalaman lebih dari 20 tahun.

Sejarah singkat 24 Februari 1994 Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia (TEPATI) menetapkan PT. Syarikat Takaful Indonesia sebagai cikal bakal industri asuransi syariah Indonesia. Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan Bank Muamalat Indonesia Tbk. membentuk tim TEPATI bersama Syarikat Takaful Malaysia Bhd, PT Asuransi Jiwa Tugu Mandiri, Kementerian Keuangan RI, sejumlah pemilik usaha muslim di Indonesia, dan (STMB).

Sebagai perusahaan asuransi jiwa syariah pertama di Indonesia, PT Asuransi Takaful Keluarga didirikan pada tanggal 5 Mei 1994 oleh PT Syarikat Takaful Indonesia. Dr. Mar'ie Muhammad, Menteri Keuangan Indonesia saat itu, meresmikan perusahaan pada tanggal 25 Agustus 1994. PT Asuransi Takaful Umum (General Takaful) didirikan sebagai anak perusahaan dari PT Asuransi Takaful Keluarga pada tanggal 2 Juni 1995, dan Prof. Dr. BJ Habibie, ketua dan pendiri ICMI, memberikan debut resmi perusahaan tersebut.

Nabi dan para sahabat telah mengukir perjalanan sejarah yang begitu mempesona pada masanya sehingga mereka menjadi pelopor kebangkitan umat. Padahal, merekalah yang lebih siap menghadapi tantangan hari ini. Tentang usia muda saat ini, yang hidup di era globalisasi yang kental dengan dampak dan pengaruh untuk meningkatkan kemampuan mereka dan mendapatkan komitmen positif untuk kemajuan bangsa dan negara secara berkelanjutan.

Persoalan adat dan etika, sosial dan kemasyarakatan yang saat ini sedang dilirik oleh masyarakat Indonesia adalah bukan persoalan pemerintahan saja, namun juga menjadi persoalan kita semua. Kerjasama yang baik antara semua pihak diperlukan untuk penanaman nilai-nilai kemanusiaan yang tinggi, yang akan mendorong tumbuhnya kecerdasan dan spiritualitas.

Atas dasar pemikiran tersebut PT. Takaful Keluarga RO Az- Zahra cabang Banjarmasin berdiri mulai tanggal 22 Mei 2013 yang awalnya beralamat di JL. Sultan Adam No. 3 RT. 33 Seberang Mesjid Ar-Rahim Kayutangi Banjarmasin, kemudian membuka unit lainnya di bawah RO Az-Zahra yaitu di Banjarbaru dan Barabai, Hulu Sungai Tengah (RO. Barabai). Tetap Berjaya atas dukungan beberapa pihak, di antaranya Pemerintah Akedemisi DPRD, para ulama dan umara serta pengusaha muslim Banua. Seiring berjalannya waktu maka PT. Takaful Keluarga RO Az-

Zahra cabang Banjarmasin diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang sekarang beralamat di JL. Bunyamin Permai I Jalan Labios 3, Kertak Hanyar, Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.

2. Visi dan Misi PT. Takaful Keluarga Banjarmasin

a. Visi

Menjadi perusahaan asuransi jiwa syariah yang terdepan dalam pelayanan, operasional dan pertumbuhan bisnis syariah di Indonesia dengan propersional, amanah dan bermanfaat bagi masyarakat.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan bisnis asuransi syariah secara professional dengan memiliki keunggulan dalam standar operasional dan layanan.
- 2) Menciptakan sumber daya manusia yang handal melalui program pengembangan sumber daya yang berkelanjutan.
- 3) Mendayagunakan teknologi yang terintegrasi dengan berorientasi pada pelayanan dan kecepatan, kemudian secara informatif.

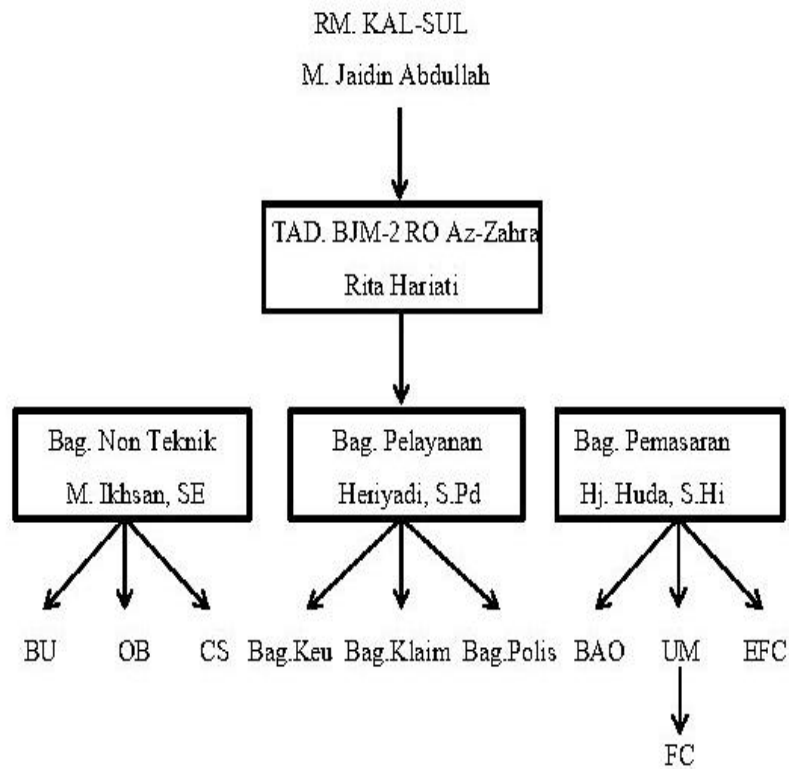
c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di perusahaan ini adalah berbentuk organisasi garis. Karena lugas dan menganut prinsip kesatuan komando dan tanggung jawab, struktur ini sangat baik untuk bisnis. Karena aliran tanggung jawab mengalir berlawanan arah,

dari atas ke bawah, sedangkan kekuasaan mengalir dari atas ke bawah.

Bagan dari struktur organisasi pada PT. Takaful Keluarga RO Az- Zahra cabang Banjarmasin sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur organisasi PT. Takaful Keluarga RO Az-Zahra cabang Banjarmasin



Keterangan:

BU= Staf Pembukuan = Tari

OB= *Office Boy* = Ridho

CS= *Costumer Service* = Marni, SE

Bag. Keu.= Bagian Keuangan = Eka, SE

Bag. Klaim= Bagian Klaim = Normi

Bag. Polis= Bagian Polis = Suriyadi

BAO= *Bank Assurance Officer* = Sriyani

Rahayu UM= Unit Manager = Hj. Putri Maini

EFC= *Eksekutif Financial Counsultant* = Irhami, S.Pd

FC= *Financial Counsultant* = Wahidah Indriyati, S.Ag. MM

3. Identitas Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian, kualitas responden dilihat dari jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi %
Laki-Laki	41	49,4%
Perempuan	42	50,6%
Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel V di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden terbanyak adalah responden perempuan sebanyak 42 orang (50,6%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 41 orang (49,4%). Dari data ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar yang paham akan prosedur klaim adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Dari hasil penelitian responden dari segi usia dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 20 Tahun	2	2,4%
20-29 Tahun	64	77,1%
30-39 Tahun	17	20,5%
40-49 Tahun	0	0%
>50 Tahun	0	0%
Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel VI di atas, 64 responden (77,1%) berada pada rentang usia 20 hingga 29 tahun, diikuti oleh 17 responden (20,5%) pada rentang usia 30 hingga 39 tahun, dan 2 responden (2,4%) berada pada rentang usia di bawah 20 tahun. Dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat usia produktif lebih mementingkan keamanan finansialnya di masa depan.

c. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel berikut merangkum temuan penelitian mengenai karakteristik responden terkait pekerjaan:

Tabel 4.3
Berdasarkan Usia

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
PNS	7	8,4%
Wiraswasta	15	18,1%
Swasta	13	15,7%
Ibu Rumah Tangga	10	12%
Lainnya	38	45,8%
Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel VII di atas, mayoritas responden adalah dengan pekerjaan lainnya yaitu

kebanyakan dari mahasiswa sebanyak 38 responden (45,8%), diikuti oleh responden wiraswasta 15 responden (18,1%), pegawai swasta 13 reponden (15,7%), ibu rumah tangga 10 responden (12%), dan PNS sebanyak 7 responden (8,4%). Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pemahaman terhadap prosedur klaim adalah yang bekerja selain wiraswasta, swasta, ibu rumah tangga, dan pegawai negeri sipil.

d. Karakteristik Responden Dari Segi Seberapa Lamanya Menjadi Nasabah

Dari hasil penelitian terhadap kualitas responden dilihat dari berapa lama mereka menjadi nasabah dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Berdasarkan Seberapa Lamanya Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah Responden	Persentasi
< 1 Tahun	25	30,1%
1-3 Tahun	50	60,2%
4-5 Tahun	8	9,7%
>5 Tahun	0	0%
Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Seperti terlihat pada tabel VIII di atas, mayoritas responden telah menjadi nasabah antara satu sampai tiga tahun sebanyak 50 responden (60,2%), diikuti kurang dari 1 tahun sebanyak 25 responden (30,1%), dan 4-5 tahun sebanyak 8 responden (9,7%).

Dari data ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah yang memahami prosedur klaim telah bergabung dengan rentang waktu 1-3 tahun.

4. Deskripsi Variabel

Berikut adalah gambaran tingkat pemahaman pengendara motor Banjarmasin terhadap prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga, yang diperoleh dari data penyebaran kuesioner kepada responden:

Tabel 4.5
Jawaban mengenai klaim dapat dikatakan pembayaran ganti rugi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	3	3,6%
2	Tidak Setuju	4	4,8%
3	Setuju	24	28,9%
4	Sangat Setuju	52	62,7%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel IX di atas, terlihat bahwa jawaban sangat setuju memiliki tingkat dominan dibandingkan dengan jawaban pilihan lainnya dengan jumlah 52 responden atau (62,7%), kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 24 responden atau (28,9%), jawaban yang tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau (4,8%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 3 responden atau (3,6%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju mengenai klaim dapat dikatakan pembayaran ganti rugi kepada nasabah.

Tabel 4.6
Jawaban mengenai klaim adalah permohonan resmi untuk melakukan pembayaran kepada tertanggung

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	6	7,2%
3	Setuju	20	24,1%
4	Sangat Setuju	55	66,3%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Dilihat dari tabel X di atas, terlihat bahwa jawaban sangat setuju memiliki tingkat yang lebih tinggi dibandingkan dengan jawaban pilihan lainnya dengan jumlah 55 responden atau (66,3%), kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 20 responden atau (24,1%), jawaban yang tidak setuju dengan jumlah 6 responden atau (7,2%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau (2,4%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa klaim adalah permohonan resmi yang diajukan kepada perusahaan asuransi supaya melakukan pembayaran kepada tertanggung atau nasabah.

Tabel 4.7
Jawaban mengenai tujuan utama klaim

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	22	26,5%
4	Sangat Setuju	54	65,1%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XI di atas, 54 responden atau (65,1%) menjawab sangat setuju, diikuti 22 responden atau (26,5%) menjawab

setuju, 5 responden atau (6%) tidak setuju, dan 2 responden atau (2,4%) yang menjawab sangat tidak setuju. Proporsi responden yang menjawab sangat setuju lebih tinggi dibandingkan alternatif jawaban lainnya. Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang tujuan utama klaim yaitu pengalihan risiko, pembayaran ganti rugi, dan pembayaran santunan.

Tabel 4.8
Jawaban mengenai salah satu hak yang wajib diterima nasabah selama rutin membayar premi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	26	31,3%
4	Sangat Setuju	50	60,2%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XII di atas, terlihat bahwa jawaban sangat setuju lebih dominan dibandingkan dengan jawaban lainnya, dengan jumlah 50 responden atau (60,2%), kemudian diikuti jawaban setuju dengan jumlah 26 responden atau (31,3%), jawaban tidak setuju dengan jumlah 5 responden atau (6%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 2 responden atau (2,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang klaim salah satu hak yang wajib diterima nasabah selama rutin membayar premi asuransi.

Tabel 4.9
Jawaban mengenai pembayaran santunan kepada ahli waris apabila bertanggung meninggal dunia

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
2	Tidak Setuju	4	4,8%
3	Setuju	24	28,9%
4	Sangat Setuju	54	65,1%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XIII di atas, sebagian besar jawaban 54 responden atau (65,1%) sangat setuju, diikuti oleh jawaban setuju sebanyak 24 responden atau (28,9%), jawaban tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,8%), dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau (1,2%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang pembayaran ganti rugi dan pembayaran santunan di berikan kepada ahli warisnya apabila bertanggung meninggal dunia.

Tabel 4.10
Jawaban mengenai kemudahan pengajuan pelayanan klaim

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
2	Tidak Setuju	4	4,8%
3	Setuju	48	57,8%
4	Sangat Setuju	30	36,1%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XIV di atas, terlihat bahwa jawaban yang setuju memiliki tingkat yang dominan dibandingkan dengan jawaban lain dengan jumlah 48 responden atau (57,8%), kemudian diikuti oleh

jawaban yang sangat setuju dengan jumlah 30 responden. atau (36,1%), jawaban yang tidak setuju dengan jumlah 4 responden atau (4,8%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau (1,2%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang Takaful Keluarga merupakan asuransi syariah yang memberikan kemudahan pengajuan klaim.

Tabel 4.11
Jawaban mengenai prosedur klaim asuransi Takaful Keluarga berbeda dengan asuransi konvensional lain

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	10	12%
3	Setuju	40	48,2%
4	Sangat Setuju	31	37,3%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XV di atas, jawaban setuju memiliki persentase jawaban yang lebih besar dibandingkan alternatif jawaban lainnya, yaitu sebanyak 40 responden (48,2%), diikuti dengan tanggapan sangat setuju sebanyak 31 responden (37,3%), tanggapan yang tidak setuju sebanyak 10 responden (12%), dan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (2,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang prosedur klaim asuransi Takaful Keluarga berbeda dengan asuransi konvensional lain yang mengharuskan adanya foto dokumentasi saat kecelakaan, sedangkan Takaful Keluarga cukup hasil dari olah TKP.

Tabel 4.12
Jawaban mengenai prosedur dan persyaratan klaim yang tertulis di buku polis mudah dipahami

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	13	15,7%
3	Setuju	44	53%
4	Sangat Setuju	24	28,9%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XVI di atas, jawaban setuju memiliki proporsi responden yang lebih besar dibandingkan dengan jawaban lainnya, yaitu sebanyak 44 responden atau (53%), diikuti dengan tanggapan sangat setuju sebanyak 24 responden atau (28,9%), tanggapan tidak setuju sebanyak 13 responden. atau (15,7%), dan tanggapan yang sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau (2,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang prosedur dan persyaratan klaim yang tertulis di buku polis mudah di pahami.

Tabel 4.13
Jawaban mengenai kemudahan yang diberikan untuk mendapatkan formulir melalui online

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,8%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	43	51,8%
4	Sangat Setuju	31	37,3%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XVII di atas terlihat bahwa jawaban setuju dengan proporsi yang dominan dibandingkan dengan jawaban lainnya

dengan jumlah 43 responden atau (51,8%), kemudian disusul dengan jawaban sangat setuju dengan jumlah 31 responden atau (37,3%), jawaban yang tidak setuju sebanyak 5 responden atau (6%) dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang nasabah Takaful Keluarga diberi kemudahan untuk mendapatkan formulir pengajuan klaim melalui online tanpa harus datang ke kantor.

Tabel 4.14
Jawaban mengenai orang yang meninggal dunia karena kecelakaan, ahli warisnya bisa mengajukan klaim

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	1	1,2%
3	Setuju	26	31,3%
4	Sangat Setuju	54	65,1%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XVIII di atas, 54 responden atau (65,1%) menjawab sangat setuju, diikuti oleh 26 responden atau (31,3%) yang menjawab setuju, 2 responden atau (2,4%) yang menjawab sangat tidak setuju, dan 1 responden atau (1,2%) yang menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang saat ada nasabah yang meninggal dunia karena kecelakaan, ahli warisnya bisa mengajukan klaim. Bila semua berkasnya terpenuhi, pihak asuransi berkewajiban membayar ganti rugi kepada ahli warisnya sesuai kesepakatan yang tercantum.

Tabel 4.15
Jawaban mengenai kemampuan menjelaskan dan mencontohkan prosedur klaim kepada keluarga

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	7	8,4%
2	Tidak Setuju	15	18,1%
3	Setuju	38	45,8%
4	Sangat Setuju	23	27,7%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XIX di atas, 38 responden atau (45,8%) dari keseluruhan memiliki jawaban setuju, diikuti dengan jawaban sangat setuju dengan 23 responden atau (27,7%) dari keseluruhan, jawaban tidak setuju dengan 15 responden atau (18,1%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan 7 responden atau (8,4%) dari total. Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang saya dapat menjelaskan dan mencontohkan kepada keluarga atau ahli waris tentang prosedur dan cara pengajuan klaim apabila nanti terjadi sesuatu kepada saya.

Tabel 4.16
Jawaban mengenai klaim asuransi dapat tertolak apabila tidak mencantumkan surat keterangan dari dokter

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	6	7,2%
3	Setuju	37	44,6%
4	Sangat Setuju	38	45,8%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XX di atas, jawaban sangat setuju memiliki proporsi jawaban yang lebih besar

dibandingkan alternatif jawaban lainnya, dengan jumlah 38 responden atau (45,8%), diikuti dengan jawaban setuju sebanyak 37 responden atau (44,6%), tanggapan yang tidak setuju sebanyak 6 responden atau (7,2%), dan tanggapan yang sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau (2,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang klaim asuransi dapat tertolak apabila berkas atau dokumen klaim tidak lengkap seperti tidak mencantumkan surat keterangan dari dokter.

Tabel 4.17
Jawaban mengenai premi yang tidak dibayarkan atau dalam masa tenggang tidak bisa melakukan klaim

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,4%
2	Tidak Setuju	9	10,8%
3	Setuju	35	42,2%
4	Sangat Setuju	37	44,6%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XXI di atas, jawaban sangat setuju lebih banyak dibandingkan dengan jawaban lainnya 37 responden atau (44,6%), diikuti dengan jawaban setuju sebanyak 35 responden atau (42,2%), jawaban tidak setuju sebanyak 9 responden, atau (10,8%), dan tanggapan yang sangat tidak setuju sebanyak 2 responden atau (2,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang premi yang tidak dibayarkan atau dalam masa tenggang tidak bisa melakukan klaim.

Tabel 4.18
Jawaban mengenai penolakan klaim akibat pengaruh minuman keras/alkohol

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	7	8,4%
2	Tidak Setuju	4	4,8%
3	Setuju	20	24,1%
4	Sangat Setuju	52	62,7%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XXII di atas, sebagian besar tanggapan 52 responden atau (62,7%) adalah sangat setuju, diikuti oleh yang setuju sebanyak 20 responden atau (24,1%), yang sangat tidak setuju sebanyak 7 responden atau (8,4%), dan yang tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang di dalam prosedur klaim orang yang kecelakaan akibat dari pengaruh minuman keras/alkohol maka klaimnya wajib ditolak.

Tabel 4.19
Jawaban mengenai diwajibkannya berkas keterangan olah TKP

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	5	6%
2	Tidak Setuju	4	4,8%
3	Setuju	34	41%
4	Sangat Setuju	40	48,2%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XXIII di atas, sebagian besar tanggapan sangat setuju dengan jumlah 40 responden atau (48,2%), diikuti oleh tanggapan yang setuju dengan jumlah 34

responden atau (41%) tanggapan yang sangat tidak setuju dengan sebanyak 5 responden atau (6%), dan tanggapan yang tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang dalam produk asuransi kecelakaan mewajibkan berkas keterangan dari olah TKP pihak kepolisian.

Tabel 4.20
Jawaban mengenai pemahaman prosedur klaim dari agen asuransi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	7	8,4%
2	Tidak Setuju	17	20,5%
3	Setuju	34	41%
4	Sangat Setuju	25	30,1%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Dilihat dari tabel XXIV di atas, terlihat bahwa jawaban setuju dengan tingkat yang tinggi dibandingkan dengan jawaban pilihan lainnya dengan jumlah 34 responden atau (41%), kemudian diikuti oleh jawaban yang sangat setuju dengan jumlah 25 responden atau (30,1%), jawaban yang tidak setuju dengan jumlah 17 responden atau (20,5%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 7 responden atau (8,4%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang saya memahami prosedur dan cara pengajuan klaim dari agen asuransi.

Tabel 4.21
Jawaban mengenai pemahaman prosedur klaim dari buku polis asuransi

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,8%
2	Tidak Setuju	9	10,8%
3	Setuju	38	45,8%
4	Sangat Setuju	32	38,6%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XXV di atas, mayoritas responden 38 responden atau (45,8%) menyatakan setuju, diikuti oleh sangat setuju 32 responden atau (38,6%), tidak setuju 9 responden, atau (10,8%), dan yang sangat tidak setuju 4 responden atau (4,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang saya memahami prosedur dan cara pengajuan klaim dari buku polis asuransi.

Tabel 4.22
Jawaban mengenai prosedur pengajuan klaim di asuransi Takaful Keluarga sudah sesuai dengan prosedur

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	3	3,6%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	49	59%
4	Sangat Setuju	26	31,3%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XXVI di atas, terlihat bahwa jawaban setuju dengan tingkat yang tinggi dibandingkan dengan jawaban yang lain dengan jumlah 49 responden atau (59%), kemudian diikuti oleh

jawaban yang sangat setuju dengan jumlah 26 responden atau (31,3%), jawaban tidak setuju dengan jumlah 5 responden atau (6%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 3 responden atau (3,6%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden setuju tentang saat ini prosedur pengajuan klaim di asuransi Takaful Keluarga sudah sesuai dengan prosedur yang di tetapkan.

Tabel 4.23
Jawaban mengenai kemudahan memahami prosedur klaim yang tertera di buku polis

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	4	4,8%
2	Tidak Setuju	5	6%
3	Setuju	38	45,8%
4	Sangat Setuju	36	43,4%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel XXVII di atas, mayoritas tanggapan setuju sebanyak 38 responden atau (45,8%), diikuti tanggapan sangat setuju sebanyak 36 responden atau (43,4%), tanggapan tidak setuju sebanyak 5 responden atau (6%), dan tanggapan yang sangat tidak setuju sebanyak 4 responden atau (4,8%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang dengan adanya prosedur dan cara pengajuan klaim di buku polis sangat memudahkan.

Tabel 4.24
Jawaban mengenai pemilihan asuransi syariah karena dana klaim dilakukan dengan mencairkan dana tabungan bersama

No	Jawaban	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
2	Tidak Setuju	7	8,4%
3	Setuju	42	50,6%
4	Sangat Setuju	33	39,8%
	Jumlah	83	100%

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XXVIII di atas, terlihat bahwa jawaban setuju memiliki tingkat yang dominan dibandingkan dengan jawaban pilihan lainnya dengan jumlah 42 responden atau (50,6%), kemudian diikuti jawaban yang sangat setuju dengan jumlah 33 responden atau (39,8%), jawaban yang tidak setuju dengan jumlah 7 responden atau (8,4%) dan jawaban sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden atau (1,2%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden sangat setuju tentang saya memilih asuransi syariah Takaful Keluarga karena dana klaim dilakukan dengan mencairkan dana tabungan bersama. Sedangkan, pembayaran klaim pada asuransi konvensional dilakukan dengan cara menggunakan dana perusahaan.

B. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Validitas kuesioner dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas. Apabila pernyataan-pernyataan pada suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut,

maka dikatakan valid. *Pearson Product Moment* digunakan dalam uji validitas ini, dengan setiap skor pernyataan item dibandingkan dengan total skor item lainnya. Valid tidaknya butir item dari pertanyaan variabel dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pengujian menggunakan taraf signifikansi 5%, dari jumlah 83 sampel, maka r_{tabel} yaitu ($n=83$, $\alpha= 5\%$) yaitu 0,213. Kriteria pengujian adalah:

Perhitungan uji validitas ini menggunakan program SPSS 26 for windows, sedangkan tabel hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Tingkat Pemahaman	X1	0,726	0,213	Valid
	X2	0,804	0,213	Valid
	X3	0,820	0,213	Valid
	X4	0,775	0,213	Valid
	X5	0,818	0,213	Valid
	X6	0,659	0,213	Valid
	X7	0,780	0,213	Valid
	X8	0,587	0,213	Valid
	X9	0,701	0,213	Valid
	X10	0,759	0,213	Valid
	X11	0,557	0,213	Valid
	X12	0,744	0,213	Valid
	X13	0,770	0,213	Valid
	X14	0,660	0,213	Valid
	X15	0,739	0,213	Valid
	X16	0,576	0,213	Valid
	X17	0,738	0,213	Valid
	X18	0,822	0,213	Valid
	X19	0,834	0,213	Valid
	X20	0,791	0,213	Valid

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XXIX di atas, dapat dilihat bahwa nilai r_{hitung} dari semua soal lebih besar daripada r_{tabel} . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas merupakan lanjutan dari uji validitas, dimana hanya item yang valid yang digunakan. Batasan instrumen dapat ditentukan dengan menerapkan batasan 0,60 sehingga reliabel atau tidak. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas penelitian dengan program SPSS 26 *for windows* sebagai berikut:

Tabel 4.26
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Tingkat Pemahaman	0,952	Reliabel

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Berdasarkan tabel XXX di atas dapat diketahui nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian tersebut sangat reliabel.

C. Analisis Data

1. Hasil Analisis Data

Pengukuran statistik deskriptif variabel ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata

(Mean), tertinggi (Max), terendah (Min), dan standar deviasi dari variabel pemahaman (X). Mengenai hasil uji statistik deskriptif penelitian ini dapat dilihat pada tabel XXXI sebagai berikut:

Tabel 4.27
Mean, Max, Min, Std Deviasi

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Total	83	21	80	66.18	10.996
Valid N (Listwise)	83				

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Data penelitian kemudian dianalisis dengan menggunakan perhitungan persentase dan metode statistik deskriptif. Data tersebut dibagi dalam lima kategori, yaitu: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Dari 20 soal, analisis deskriptif memperoleh skor tertinggi 80,00 dan skor terendah 21,00 untuk data tingkat pemahaman. Dari total 20 pertanyaan terdiri dari indikator untuk mendeskripsikan, mengilustrasikan, meringkas, dan menjelaskan prosedur klaim. Perhitungan deskriptif data menunjukkan rata-rata *mean* 66,18 dan *standar deviasi* 10,996 untuk tingkat pemahaman nasabah terhadap prosedur klaim. Tabel berikut menampilkan hasil pengklasifikasian tingkat pemahaman data:

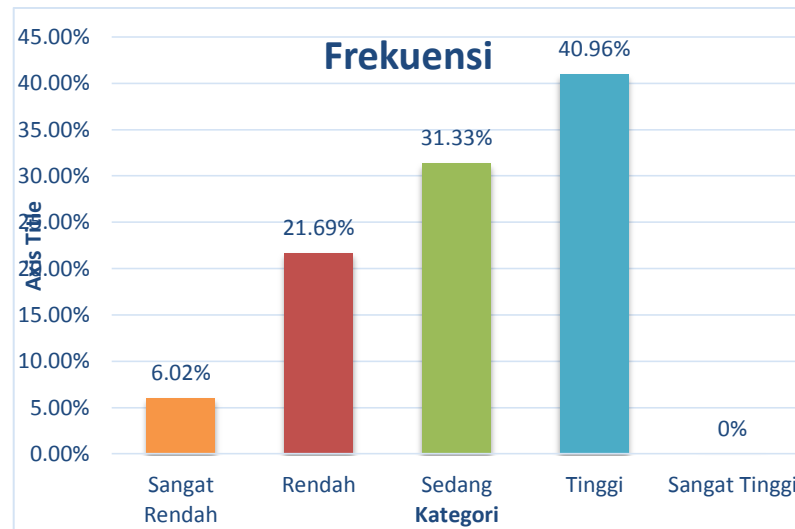
Tabel 4.28
Kategorisasi Data Tingkat Pemahaman Nasabah

Interval	Frekuensi	Persentase	Kategori
> 83.00	0	0%	Sangat Tinggi
72.00 – 83.00	34	40.96%	Tinggi
61.00 – 72.00	26	31.33%	Sedang
50.00 – 61.00	18	21.69%	Rendah
< 50.00	5	6.02%	Sangat Rendah
Total	83	100%	

Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

Dari tabel diatas dapat kita ketahui tidak ada nasabah yang menjawab diatas nilai maksimum dengan kategori sangat tinggi atau tingkatan sangat paham, sebanyak 34 orang (40,96%) mempunyai tingkat pemahaman tentang prosedur klaim dengan kategori tinggi atau tingkatan paham, sebanyak 26 orang (31,33%) mempunyai tingkat pemahaman tentang prosedur klaim dengan kategori sedang atau tingkatan cukup paham, sebanyak 18 orang (21,69%) mempunyai tingkat pemahaman tentang prosedur klaim dengan kategori rendah atau tingkatan tidak paham, dan sebanyak 5 orang (6,02%) dengan kategori sangat rendah atau tingkatan sangat tidak paham. Berdasarkan hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengendara motor Banjarmasin paham tentang prosedur klaim.

Gambar 4.2
Histogram Tingkat Pemahaman Pengendara Motor Terhadap Prosedur Klaim



Sumber: Muhammad Amin Badali, 2023

2. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemahaman pengendara motor Banjarmasin dalam memahami prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga. Instrumen kuesioner penelitian digunakan dalam penelitian ini dan diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria tertentu. Peneliti menggunakan analisis deskriptif, yang melibatkan penghitungan norma kategorisasi menggunakan persentase.

Hasil dari deskriptif kuantitatif menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pengendara motor tentang prosedur klaim asuransi kecelakaan PT Takaful Keluarga termasuk kedalam kategori tinggi atau masuk dalam tingkatan paham, yaitu sebesar 40.96%, dari analisis

ini yang telah mengumpulkan 83 responden dengan kriteria tertentu dan dibagi dengan menggunakan kuesioner offline dan online.

Dari penelitian ini dapat kita lihat informasi tentang prosedur klaim yang telah disampaikan agen asuransi maupun yang tertera di buku polis sudah sangat bagus, sehingga nasabah tidak perlu merasa bingung ataupun panik apabila mungkin suatu saat nanti terpaksa harus melakukan klaim.

Hasil penelitian ini berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luluk Indah Pratiwi, (2018) yang menyimpulkan bahwa pemahaman agen asuransi syariah dalam kategori sedang atau cukup paham, dan pemahaman agen ini juga berpengaruh terhadap pemahaman nasabah tentang prosedur klaim, karena selain melihat prosedur klaim dari buku polis, nasabah mendapatkan informasi prosedur klaim dari agen asuransi itu sendiri. Dengan adanya peran dari agen itulah sedikit banyaknya berpengaruh kepada pemahaman nasabah terhadap prosedur klaim sehingga pemahaman nasabah masuk dalam kategori tinggi.